

ДОВІДКА

Про стан роботи зі зверненнями громадян
у департаменті охорони здоров'я населення
Дніпровської міської ради
за I півріччя 2024 року

На виконання Указу Президента України від 07.02.2008 року №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» протягом I півріччя 2024 року у департаменті охорони здоров'я населення Дніпровської міської ради (далі – Департамент) проводилась системна робота щодо розгляду звернень громадян та вирішення порушених питань.

У Департаменті відпрацьована дієва система контролю за своєчасним і якісним розглядом звернень громадян.

Систематично проводився аналіз та узагальнення звернень громадян для з'ясування причин, що їх породжують, а також моніторинг найбільш гострих, значущих проблем, які потребують негайного вирішення.

Робота зі зверненнями громадян перебуває на постійному контролі в Департаменті, керівництвом вживаються необхідні заходи щодо вдосконалення цієї роботи в частині всебічності розгляду, своєчасності та повноти підготовки відповідей громадянам.

За I півріччя 2024 року зареєстровано 931 звернення, що на 0,9% більше, ніж за аналогічний період 2023 року (922 звернення).

З загальної кількості отриманих звернень скарги складають 31,3% (291), із них обґрунтовані - 0,4% (4), подяки - 4,7% (44).

Переважна частка скарг стосувалась незадоволення медичним обслуговуванням 11,7% (109), відмови в госпіталізації, наданні медичної допомоги - 8,8% (82), організаційних недоліків у закладах охорони здоров'я - 5,5% (51).

Серед авторів звернень 10,6% (99) складають звернення від осіб пільгової категорії:

- особи з інвалідністю внаслідок війни, учасники війни та учасники бойових дій - 1,8% (17),
- особи з інвалідністю - 8,4% (79),
- ліквідатори наслідків аварії на Чорнобильській АЕС - 0,3% (3).

Дану категорію громадян найбільше турбували питання пільгового медикаментозного забезпечення, сприяння у лікуванні, консультативної допомоги та надання матеріальної допомоги.

За результатами розгляду звернень:

- задоволено - 12,1% (113),
- у 87,7% (816) від загальної кількості зареєстрованих звернень, заявникам надано консультації та роз'яснення щодо норм законодавства, актуальних питань в галузі, а також необхідну довідкову інформацію.
- 0,2% (2) звернення не належали до компетенції закладів охорони здоров'я, та на підставі ч. 3 ст. 7 Закону України «Про звернення громадян» пересилались за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомлялось громадянину, який подав звернення.

За звітний період надійшло 51 повторне звернення від заявників та склало 5,5% від загальної кількості. Основні причини надходження повторних звернень:

- незгода заявників з прийнятим рішенням, яке виноситься в межах компетенції згідно чинного законодавства України;
- заявники, в силу їх захворювання, не сприймають отриману інформацію, або сприймають тільки частину інформації і тому звертаються повторно.

Результати аналізу письмових звернень за змістом питань за I півріччя 2024 року свідчать, що найбільший відсоток звернень стосувався сприяння у забезпеченні лікуванням та консультативною допомогою - 19,2% (179), про незадовільне медичне обслуговування - 11,7% (109) та про забезпечення лікарськими засобами - 9,2% (86).

У порівнянні з I півріччям 2023 року на 2,8% збільшилась кількість звернень про відмову в госпіталізації, медичній допомозі, на 2,4% про некоректне ставлення працівників закладів охорони здоров'я, на 1,4 % про питання пов'язані з медико-соціальною експертною комісією та на 1,2% про сприяння у лікуванні, наданні консультативної допомоги.

На 9,2% зменшилась кількість звернень про забезпечення лікарськими засобами.

Кількість анонімних звернень складає - 0,7% (7), відповідно до статті 8 Закону України «Про звернення громадян» розгляду не підлягали.

Розгляд звернень переважно проводився у термін до 10 днів та дорівнює 72,0%. Порушення термінів розгляду не встановлено.

У Департаменті постійно проводиться робота по забезпеченню всебічного розгляду звернень громадян, сприяння реалізації їх законних прав та свобод, посиленню персональної відповідності керівників усіх рівнів за вирішення питань, що порушуються у зверненнях громадян, особливо найменш соціально захищених категорій; об'єктивної, неупередженої і вчасної перевірки фактів, викладених у зверненнях, фактичного поновлення порушених прав та інтересів громадян.

Заступник директора -
начальник управління організаційно-кадрової
роботи, правового, інформаційного
та технічного забезпечення
департаменту охорони здоров'я населення
Дніпровської міської ради



Олександра БОДНЯ